

Vloga in pomen izobraževanja svetovalcev zaposlitve na Zavodu Republike Slovenije za zaposlovanje

Neva Kozamernik¹, Polona Šprajc²

¹Zavod RS za zaposlovanje, Območna Služba Ljubljana, neva.kozamernik@ess.gov.si

²Univerza v Mariboru, Fakulteta za organizacijske vede, Kidričeva cesta 55a, 4000 Kranj, polona.sprajc@fov.uni-mb.si

Spremembe zunanjega okolja, predvsem trga dela, spodbujajo k nenehnemu izobraževanju ne le tiste, ki si želijo pridobiti dodatnih znanj za napredovanje na svoji karierni poti ali preiti iz stanja brezposelnosti v zaposlenost, temveč tudi svetovalce zaposlitve. Slednji stopajo v komunikacijo z brezposelno osebo in funkcijo svetovanja lahko opravljajo primerno le, če so sami dovolj strokovno in osebnostno zreli za delovanje na trgu dela. S prispevkom želimo predstaviti aktualna potrebna znanja svetovalcev zaposlitve v Sloveniji na podlagi raziskave, ki je bila izvedena v okviru priprave določenega diplomskega dela. Danes je neizbežno, da se vsak posameznik izobražuje tako za strokovni kot karierni razvoj in da obenem gradi osebnostni razvoj. Svetovalci zaposlitve so v neprestanem stiku z brezposelnimi ljudmi. S svojimi znanji, sposobnostmi in nenazadnje svojo osebnostno zrelostjo so lahko brezposelnemu v veliko pomoč pri vrnitvi na trg dela in ga lahko uspešno ter učinkovito usmerijo v želeno področje zaposlitve. Z raziskavo smo ugotovili, da je potrebno predvsem razširiti ponudbo izobraževanj za svetovalce zaposlitve. Pri tem je smiselno upoštevati različno strukturo zaposlenih, različnost nalog zaposlenih in temu ustrezno oblikovati različne oblike in metode izobraževanja.

Ključne besede: svetovalec zaposlitve, izobraževanje, zadovoljstvo, svetovanje

1 Uvod

Ustrezno izobraževanje na delovnem mestu je danes nuja in pogoj za uspešno in učinkovito delo v delovnem okolju. Področje posredovanja storitev, znanja in sposobnosti izvajalca analiziramo z vidika stopnje zahtevnosti, ki se predvideva za izvajalca določenih storitev. Na področju svetovanja brezposelnim osebam, ki ga v Sloveniji izvajajo Zavodi RS za zaposlovanje (v nadaljevanju ZRSZ), je pomembno, da tisti, ki želi opravljati tovrstno svetovanje, predvsem razume svoje delo in poslanstvo. V tem pogledu sta vloga in pomen izobraževanja za svetovalce zaposlitve ključnega pomena. Za učinkovitega svetovalca so nujne poklicna usposobljenost, poznavanje in usklajevanje svojih potreb ter primerne metode vključene v svetovalni proces. Neizogibno je tudi poznavanje samega sebe, kajti težko je ločiti osebnost svetovalca od njegove teoretične usposobljenosti, saj se oboje prepleta in se kaže v njegovi poklicni učinkovitosti. Svetovalec, ki ne more razumeti sveta drugega, njegovih čustev, doživljanja, vedenja, načina sporazumevanja in njegove celovite osebnosti, tudi ne more zgraditi učinkovite strukture svetovalnega procesa (Kristančič, 1995). Poleg tega spremembe zunanjega okolja in trga dela silijo svetovalce zaposlitve k nenehnemu izobraževanju in izpopolnjevanju. Le kompetentni svetovalci zaposlitve lahko

nastopajo v komunikaciji z brezposelno osebo in kakovostno opravljajo svojo funkcijo svetovanja. Na ta način osebnostno rastejo tudi sami in se poleg tega strokovno razvijajo na trgu dela. Izobraževalne storitve so pogosto neotipljive in težko merljive, glede na to, da rezultat odraža znanje posameznika, njegove osebnostne lastnosti in vedenje (Tsinidou idr., 2010: 227). O kakovosti izobraževanja lahko sklepamo na podlagi posameznikovega napredka v okviru izobraževalnega sistema ali glede na odzive na delovnem mestu in zadovoljstvo uporabnikov storitev.

Na ZRSZ je zaposleno osebje z različnimi strokovnimi izobrazbami (pedagogi, sociologi, socialni delavci, organizatorji, upravni delavci idr.). Glede na večplastnost in zahtevnost te dejavnosti, mora biti izhodiščna izobrazba vsaj višješolska, vsekakor je zaželena družboslovna smer. Egan (v Jelenc Krašovec in Jelenc, 2003) je prepričan, da je usposobljenost svetovalca le eden od dejavnikov, ki je sicer pomemben, ne pa ključen. Če govorimo o uspešnem svetovalcu, ne moremo mimo ustreznega nivoja komunikacije med samimi svetovalci. Komunikacijo med zaposlenimi navadno jemljemo kot enega ključnih elementov organizacijske strategije, v katero so vključeni zaposleni (Thornhill idr., 1996).

Za kakovostno izpeljavo svetovanja brezposelnim osebam na ZRSZ pa so potrebna še dodatna znanja. Najpogosteje se

poudarja, da mora svetovalec zaposlitve razpolagati z znanji s področja komunikacije, računalništva, svetovanja odraslim, izobraževanja odraslih, pokojninske in invalidske zakonodaje, delovno pravne zakonodaje, zaposlovanja in zavarovanja za primer brezposelnosti, raznih veščin iskanja zaposlitve idr.

Kakovostno izobraževanje namreč omogoča svetovalcem zaposlitve, da lahko »svoja znanja« učinkovito in ustrezno prenašajo naprej brezposelnim osebam, saj so »na tekočem« s potrebami zunanjega okolja, ki je priložnost le za tiste, ki se v njem dobro znajdejo; za to pa je potrebno predvsem znanje in poznavanje trga dela. Silnice družbe, ki vplivajo na usklajenost ponudbe izobraževanja in potrebe uporabnikov (povzeto po Gibb, 2002), spreminjajo delovno okolje, ki je v neprestani transformaciji zaradi različnih tehnoloških dejavnikov, potreb zaposlovalcev in konkurenčnosti, pri čemer se vse večja pozornost namenja ekonomiji temelječi na znanju (povzeto po Collins idr., 2004). Evropski trg dela je po desetletjih analiz in reglementiranja še vedno družbeni in socialni problem, ki nima enostranske rešitve. Mnoge študije temelječe na celem spektru dejstev so opredelile stanje brezposelnosti. Iz njih sledi, da visoka in trajna brezposelnost ni, kot bi instinktivno mislili, posebnost Evrope. Na začetku 60. let 20. stoletja so bile stopnje brezposelnosti tako nizke, da se je govorilo o "Evropskem brezposelnemu čudežu" (Blanchard, 2006). Na žalost se je ta trend izpel na koncu 70. let 20. stoletja; to je bilo obdobje, ko je brezposelnost naraščala do zelo visoke stopnje. Od sredine 90. let 20. stoletja so se trendi obrnili, kljub temu pa je evropska stopnja brezposelnosti še vedno ostala na visokem nivoju (Garofalo idr., 2008: 193).

Povezava med kakovostjo in potrebo po pripadnosti zaposlenih je bila večkrat analizirana in prepoznana v literaturi v povezavi z menedžmentom odličnosti (Peters, Waterman, 1982) in strateškim menedžmentom (Armstrong in Long, 1994; Porter, 1985). Ta literatura razkriva povezavo med kakovostjo in pripadnostjo zaposlenih ter konkurenčno prednostjo organizacij, ki se jo lahko doseže s pomočjo visoke stopnje pripadnosti zaposlenih (Thornhill idr., 1996). Guest (1987, 1989a, 1989b) je npr. razvil model menedžmenta človeških virov, ki predstavlja povezanost med politiko kadrovskih virov, cilji in rezultati organizacije: "Kar predlagamo je, da je organizacijski rezultat kombinacija politike kadrovskih virov, ki je oblikovana z namenom produkcije strateške integracije, visoke stopnje pripadnosti in fleksibilnosti med zaposlenimi" (Guest, 1989b). Brez ustrezne pripadnosti zaposlenih je želja po kakovosti neuresničljiva (Thornhill idr., 1996).

Položaj in vloga podjetij ter ustanov na trgu terja, poleg vsebinskih in organizacijskih sprememb, povezanih z naravo dela, tudi spremembo odnosa do osebnostnega in strokovnega razvoja zaposlenih, ki morajo zadostiti novim okoliščinam dela. V našem izobraževalnem sistemu ne obstaja študijska smer, ki bi nudila vse potrebno znanje, ki ga morajo imeti zaposleni za kakovostno obvladovanje svetovalnega dela s strankami. Ker se ZRSZ zaveda, da je treba to vrzel zapolniti, so na ZRSZ oblikovali posebne izobraževalne delavnice, ki dajejo izhodišča in specifična znanja s tega področja, predvsem pa zajemajo vse pogloblitve značilnosti, ki jih je treba upoštevati pri delu s strankami.

Aktivnosti, ki so povezane z vodenjem ljudi in ravnanjem z njimi, je potrebno načrtovati in izvajati sistematično, zago-

tovljena pa mora biti tudi usklajenost teh aktivnosti s poslovno strategijo organizacije in poleg tega s spremembami v okolju (Leskovar-Špacapan, 2003). Usposabljanje in interno izobraževanje poteka v delavnicah na ZRSZ in je oblikovano tako, da udeleženci pridobivajo znanja na treh ravneh:

1. raven znanj: izobraževalci posredujejo osnovna teoretična znanja, hkrati pa usmerjajo udeležence k uporabi dostopne literature;
2. raven veščin: udeleženci v manjših skupinah preizkusijo in prikažejo posamezno veščino oziroma sklope veščin, ki predstavljajo podlago za uspešno delo s strankami;
3. raven stališč: udeleženci se zavedajo pomembnosti uporabe pridobljenih znanj in veščin za uspešno delo v njihovem delovnem okolju; med usposabljanjem udeleženci pridobivajo različne strokovne izkušnje in se identificirajo s ponujenimi modeli dela s strankami, kar predstavlja zelo pomemben motivacijski okvir.

Pri omenjenih usposabljanjih se v delavnicah prepletajo različne oblike dela: predavanja, vaje v manjših skupinah, delo v parih, diskusije ... kar omogoča nenehno primerjavo lastnega ravnanja z ravnanjem drugih udeležencev in želenim ravnanjem.

Delavnice ponujajo naslednje načine dela, ki so pomembni za izobraževanje odraslih:

- konkretno izkušnjo,
- možnost premisleka,
- generalizacijo in
- načrtovanje svojega strokovnega ravnanja v prihodnje, kar omogoča posamezniku, da se vključi v proces vseživljenjskega učenja.

V nadaljevanju v poglavju o raziskavi predstavljamo mnenja svetovalcev zaposlitve, zaposlenih na Območni enoti Ljubljana, o izvedbi in zadovoljstvu izobraževanj, ki so se jih udeležili. Menimo, da je bilo izobraževanje opredeljeno in izvedeno z namenom olajšati delo svetovalcev zaposlitve. Tovrstnih izobraževanj se svetovalci zaposlitve na ZRSZ radi udeležujejo, ker vedno upajo, da bodo pridobili koristne informacije in nova znanja za opravljanje svojega dela. Omenjena izobraževanja so bila uporabna, vendar so sami svetovalci pričakovali več.

Kot primer aktivnega ugotavljanja učinkovitosti dela ZRSZ, lahko navedemo anketo z naslovom "Zaposlovanje v tekočem letu in načrt zaposlovanja za prihodnje leto" (v nadaljevanju anketa LP-ZAP), ki se enkrat letno izvede med delodajalci (podjetja, organizacije in samostojni podjetniki z vsaj 10 zaposlenimi). Z anketo se zberejo ključni podatki o zaposlitvah v tekočem letu in o načrtovanju zaposlovanja za prihodnje leto. Del anketnega vprašalnika pa vključuje tudi vprašanja, s katerimi želi ZRSZ izvedeti, kakšno je mnenje delodajalcev o sodelovanju z zavodom. Rezultati ankete LP-ZAP so eden od pokazateljev učinkovitosti dela ZRSZ v posredovanju brezposelnih oseb na prosta delovna mesta. Hkrati odražajo širši odnos delodajalcev do ZRSZ in njegovih storitev. Prejeti odgovori omogočajo oblikovanje različnih pristopov sodelovanja z malimi, srednjimi in velikimi podjetji pri čemer je namen zadovoljiti potrebe delodajalcev, kar pomeni predvsem posredovati pravega človeka na pravo mesto.

2 Metodologija

Z raziskavo smo želeli predstaviti mnenja svetovalcev zaposlitve, zaposlenih na Območni enoti Ljubljana, o izobraževanju in usposabljanju, ki ga za zaposlene organizira in izvaja ZRSZ sam. Odgovornost za uspešnost usposabljanja prevzemajo nadrejeni, saj oni ocenjujejo opravljeno delo. Pri delu, kjer so konkretno vidne slabosti in pomanjkljivosti, ni težko določiti, kje in kdo potrebuje dodatno usposabljanje. Kriteriji morajo biti jasni in pričakovanja obojestranska. Na ZRSZ kandidate določajo nadrejeni in ti se potem vključijo v usposabljanje kot del redne delovne obveznosti v okviru razpoložljivega delovnega časa.

Raziskovalna vprašanja

Raziskovalna vprašanja, ki smo jih v raziskavi opredelili, so naslednja:

1. Ali program izobraževanja po vsebini in izvedbi ustreza pričakovanjem svetovalcev zaposlitve?
S 1. vprašanjem želimo ugotoviti, ali so vsebine programov že zastarele in ne izpolnjujejo pričakovanj svetovalcev zaposlitve.
2. Ali ima svetovalec zaposlitve vpliv na izbor izobraževalnih vsebin?
Z 2. vprašanjem želimo ugotoviti, ali je brezposelna oseba pri obravnavi »prikrajšana«, če svetovalec zaposlitve v procesu izobraževanja ne dobi ustreznih znanj.
3. Ali usposabljanje ustreza pričakovanjem svetovalcev zaposlitve?
S 3. vprašanjem želimo ugotoviti, ali si svetovalci zaposlitve želijo drugačnih tematik, ki bi jim olajšale svetovalno delo v odnosu z brezposelno osebo.
4. Ali je uvedba e-izobraževanja ena od učinkovitih in uspešnih načinov pridobivanja novega znanja, kakor tudi preverjanja že obstoječega?
S 4. vprašanjem želimo ugotoviti, ali bi bila uvedba e-izobraževanja učinkovit in uspešen način pridobivanja novega znanja, kakor tudi preverjanje že osvojenega znanja.

5. Ali bi bila uvedba lastnega izobraževalnega centra znotraj ZRSZ smiselna?

S 5. vprašanjem želimo ugotoviti, ali bi bila uvedba lastnega izobraževalnega centra znotraj ZRSZ smiselna, saj bi bili lahko svetovalci zaposlitve na ta način neposredno vključeni v pridobivanje aktualnih vsebin s področja svetovalnega dela in razvoja lastnih kompetenc.

Vzorec

V okviru ZRSZ na Območni službi Ljubljana je zaposlenih 30 svetovalcev zaposlitve. Za vzorec empirične raziskave smo vzeli 20 svetovalcev zaposlitve, ki so zaposleni na Uradu za delo Ljubljana.

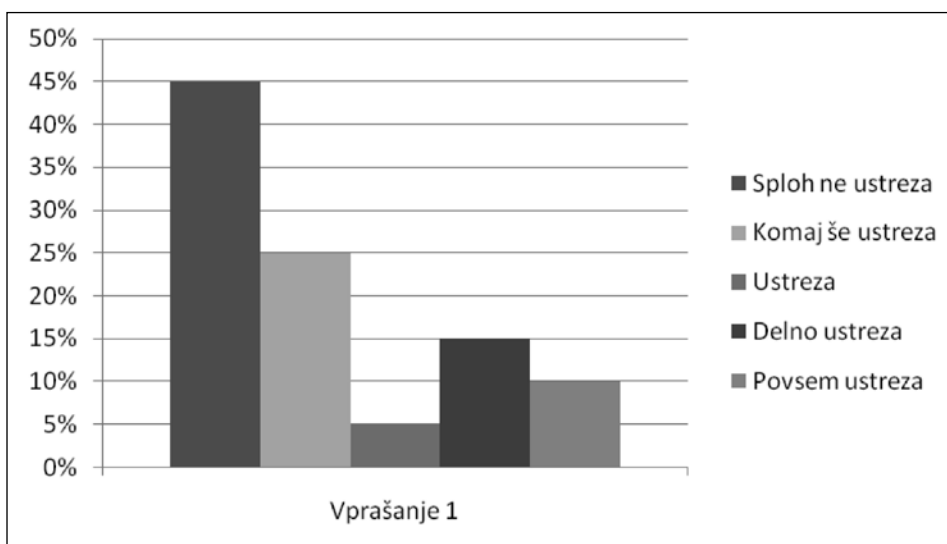
Cilj ankete

Cilj ankete bo ugotoviti: ali so vsebine programov res zastarele in kot take ne izpolnijo več pričakovanj svetovalcev zaposlitve; ali je brezposelna oseba pri obravnavi posredno »prikrajšana«, ker svetovalec zaposlitve v procesu izobraževanja ne dobi dovolj ustreznih znanj; ali si svetovalci zaposlitve res želijo drugačnih vsebin izobraževanja, ki bi jim olajšale svetovalno delo. Poleg tega je cilj ankete preveriti stališče svetovalcev zaposlitve o uvedbi permanentnega e-izobraževanja in pridobiti mnenje o tem, ali bi bilo smotno uvesti znotraj ZRSZ lastni izobraževalni center, ki bi svetovalcem zaposlitve nudil znanja, ki so aktualna in nujno potrebna.

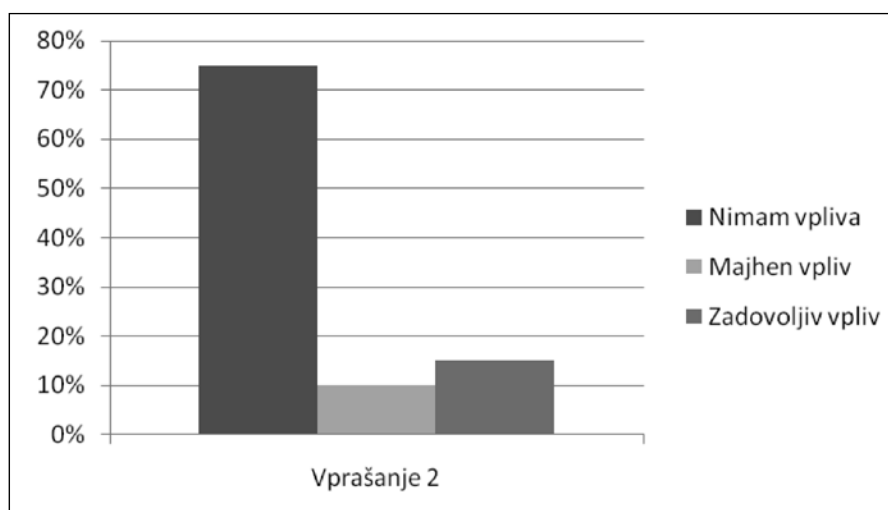
3 Rezultati

Prvo raziskovalno vprašanje – Ali programi izobraževanja po vsebini in izvedbi ustrezajo pričakovanjem svetovalcev zaposlitve? – so anketiranci reševali z ocenami od 1 do 5, pri čemer je 1 pomenilo sploh ne ustreza, 2 komaj še ustreza, 3 ustreza, 4 delno ustreza in 5 povsem ustreza.

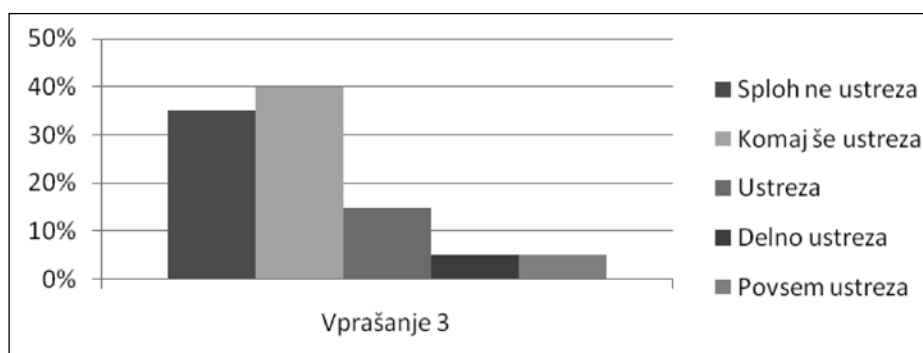
Iz slike 1 je razvidno, da kar 45 % anketiranih meni, da programi sploh niso več ustrezni, 25 %, da so komaj še ustrezni, 5 % da so ustrezni, 15 % da so le delno ustrezni in le 10 % anketiranih je bilo mnenja, da so programi po vsebini in izvedbi še vedno ustrezni. Anketiranci k temu niso podali dodatne



Slika 1: Vsebinska in izvedbena ustreznost izobraževalnih vsebin



Slika 2: Vpliv svetovalca zaposlitve na izobraževalne vsebine



Slika 3: Pričakovanja svetovalcev zaposlitve o usposabljanju

obrazložitev. Zaključimo lahko, da večina anketirancev meni, da programi izobraževanja glede na vsebino in izvedbo ne ustrezajo več pričakovanjem svetovalcev zaposlitve.

Na drugo raziskovalno vprašanje – Ali ima svetovalac zaposlitve vpliv na izbor izobraževalnih vsebin? – so anketiranci odgovarjali z lestvico od 1 do 5, pri čemer je 1 pomenilo ga nimam, 2 majhen vpliv, 3 zadovoljiv vpliv, 4 precejšen vpliv in 5 v celoti vplivam.

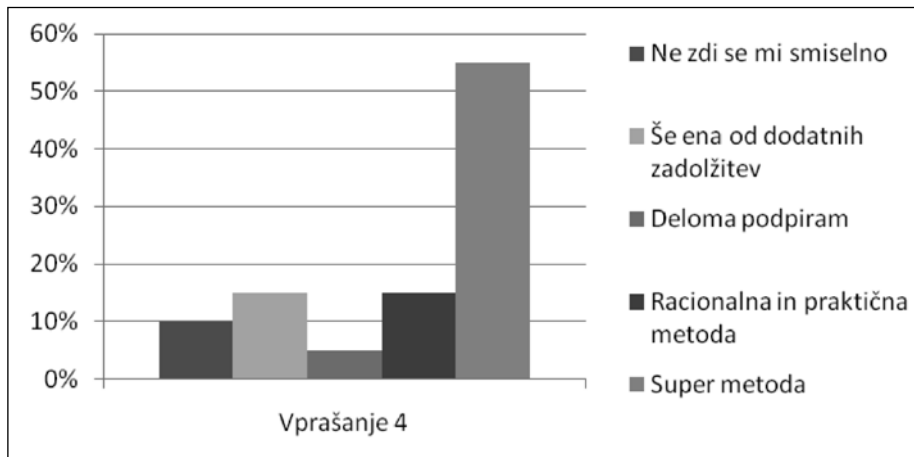
Iz slike 2 je razvidno, da velika večina anketiranih – 75 % na izbor izobraževalnih vsebin sploh nima vpliva, le 10 % vprašanih meni, da imajo majhen vpliv na izbor vsebin, 15 % pa je mnenja, da je njihov vpliv na izbor vsebin zadovoljiv. Prav nihče pa ni bil mnenja, da bi imeli precejšen ali popoln vpliv na izbor vsebin. Rezultati kažejo, da velika večina anketiranih meni, da na izbor izobraževalnih vsebin nima vpliva.

Tretje raziskovalno vprašanje – Ali usposabljanje ustreza pričakovanjem svetovalcev zaposlitve? – so anketiranci lahko ocenili z ocenami od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni sploh ne ustreza, 2 komaj še ustreza, 3 ustreza, 4 delno ustreza in 5 povsem ustreza.

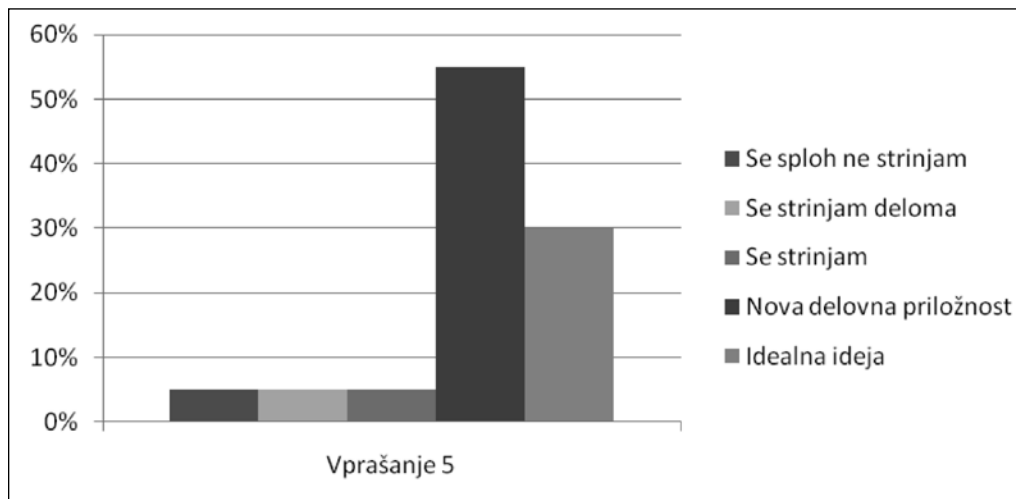
Iz slike 3 je razvidno, da je kar 40 % vprašanih mnenja, da usposabljanje ne ustreza njihovim pričakovanjem, 35 % jih meni, da je usposabljanje komaj še ustrezno, za preostalih 25 % pa usposabljanje njihovim pričakovanjem ustreza, delno ustreza oziroma povsem ustreza. Anketiranci pri tem niso podali dodatne obrazložitve. Zaključimo lahko, da je večina vprašanih prepričanih, da usposabljanje ne ustreza pričakovanjem svetovalcev zaposlitve.

Četrto raziskovalno vprašanje – Ali je uvedba e-izobraževanja ena od učinkovitih in uspešnih načinov pridobivanja novega znanja, kakor tudi preverjanja že osvojenega znanja? – so anketiranci ocenjevali na lestvici od 1 do 5, pri čemer je 1 pomenilo se mi ne zdi smiselna, 2 le še ena od dodatnih delovnih zadolžitve svetovalca zaposlitve, 3 uvedbo deloma podpiram, 4 racionalna in praktična metoda in 5 super metoda, ki bi jo z veseljem uporabljal-a.

Iz slike 4 je razvidno, da pri anketiranih prevladuje mnenje, da bi bilo e-učenje super metoda za pridobivanje novih znanj. Takega mnenja je kar 55 % anketiranih. 15 % jih meni, da bi bila to racionalna in praktična metoda, 5 % vprašanih pa to le deloma podpira (anketiranci pri tem niso navedli dodatne



Slika 4: Uvedba e-izobraževanja kot učinkovit in uspešen način pridobivanja znanja



Slika 5: Uvedba lastnega izobraževalnega centra

obrazložitev). Nekateri v tem vidijo le še eno dodatno delovno zadolžitev (15 %) in le slabim 10 % anketiranih se ta metoda ne zdi smiselna. Rezultati kažejo, da med anketiranci prevladuje mnenje, da bi bilo e-učenje super oz. primerna metoda za pridobivanje novih znanj.

Peto raziskovalno vprašanje – Ali je uvedba lastnega izobraževalnega centra znotraj Zavoda RS za zaposlovanje smiselna? – so anketirani ocenjevali na lestvici od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni se sploh ne strinjam, 2 se strinjam deloma, 3 se strinjam, 4 nova priložnost v delovnem okolju in 5 idealna ideja.

Iz slike 5 je razbrati, da 30 % idejo o izobraževalnem centru znotraj ZRSZ vidi kot idealno, za 55 % anketirancev to predstavlja nova delovna priložnost, preostalih 15 % pa se s tem strinja, deloma strinja oziroma se ne strinja. Zaključimo lahko, da se anketirancem zdi uvedba lastnega izobraževalnega centra znotraj ZRSZ smiselna, saj bi bili svetovalci zaposlitve na ta način lahko neposredno vključeni v pridobivanje

aktualnih vsebin s področja svetovalnega dela ter razvoja lastnih kompetenc.

4 Diskusija

Glede na ugotovitve raziskave menimo, da bi bilo potrebno predvsem razširiti ponudbo izobraževanj. Izobraževalna ponudba bi se morala oblikovati za vsako leto sproti, glede na trenutne potrebe ZRSZ, zaposlenih v njem in trga dela. Vsebine izobraževanj bi morale to vzeti v ozir in biti raznolike.

Pri vključevanju v izobraževalne programe bi bilo smiselno upoštevati, da:

- je na ZRSZ različna struktura zaposlenih (novi sodelavci, delavci z dolgoletnim stažem, tisti s spremembo delovnega mesta itn.); upoštevati je namreč potrebno, da imajo svetovalci zaposlitve glede na delovni staž in populacijo brezposelnih oseb, s katerimi se ukvarjajo, različna znanja

in izkušnje, čemur bi bilo potrebno prilagoditi nivo izobraževanja;

- zaposleni opravljajo različna dela (neposredno svetovalno delo, posredovanje na prosta delovna mesta, vodenje delavnic itn.); svetovalcem zaposlitve določena dela predstavljajo dodatno zadolžitev (npr. vodenje delavnic) in bi potrebovali predvsem več znanj s tovrstnih področij in, da se svetovalcem zaposlitve ponudi različne oblike in metode izobraževanja (funkcionalno izobraževanje, samoizobraževanje, izredno izobraževanje itn.); svetovalcem zaposlitve bi morale biti ponujene različne možnosti načina izobraževanja.

Vsa izobraževanja, ki so se jih svetovalci zaposlitve do sedaj lahko udeležili, so bila organizirana s strani ZRSZ in so bila obvezna. To vsekakor ni pripomoglo k ugodnemu izobraževalnemu vzdušju in zadovoljevanju izobraževalnih potreb zaposlenih. Zato menimo, da bi za vse svetovalce zaposlitve morala biti obvezna le nekatera specifična izobraževanja.

Vsak svetovalec zaposlitve bi moral osvojiti znanja predvsem iz področja:

- vodenja individualnega razgovora s stranko (npr. komunikacija, motivacija, veščine iskanja zaposlitve, obvladovanje težavnih situacij ...) in
- dela s skupino (npr. moteč posameznik v skupini, kako motivirati posameznika v skupini, ustvarjanje pozitivne klime v skupini ...).

Drugi del izobraževanja pa bi si lahko vsak svetovalec zaposlitve načrtoval sam, glede na lastne ugotovitve, katera znanja bi pri svojem delu najbolj potreboval. V ta namen bi bilo, kot je videti, smiselno uvesti e-izobraževanje, kjer bi vsak svetovalec lahko dodatno izbral med vsebinami, ki bi ga zanimalo. Naloga ZRSZ pa bi bila, da pripravi nabor priporočljivih in aktualnih izobraževanj, ki bi svetovalcu zaposlitve omogočale izboljšanje svojega strokovnega dela. Sam izobraževalni center pa bi nudil izobraževanja o tistih vsebinah, kjer je zaželenja skupinska dinamika, kjer je primerno opraviti več praktičnih vaj ipd. Vsekakor bi bil izobraževalni center poleg tega točka, kjer bi se srečevali tudi zaradi same evalvacije e-izobraževanja, v smislu podajanja novih predlogov na področju izobraževalnih vsebin.

Z vzpostavitvijo izobraževalnega centra bi ZRSZ organiziral in izvajal izobraževanja, s katerimi bi prepoznaval in krepil kompetentnost zaposlenih, ter s tem dosegel višjo kakovost storitev. S tem bi pri svetovalcih zaposlitve povečali kompetence, potrebne za vodenje procesa zaposlitvenega in specialističnega svetovanja, v cilju boljšega prepoznavanja potreb strank, učinkovitejšega izbora ustreznih ukrepov pomoči ter kreiranje novih ukrepov za povečanje zaposljivosti. ZRSZ bi tako razvil večjo kakovost storitev ter zagotovil individualni in osebni pristop do uporabnikov njihovih storitev.

Poleg e-izobraževanja bi bilo smiselno uvesti še e-preverjanje znanj svetovalcev zaposlitve, ki bi lahko prineslo odgovore na marsikatero odprto vprašanje. Poleg tega menimo tudi, da bi svetovalci zaposlitve lahko svoje stranke bolj spodbujali in predvsem motivirali za iskanje dela ter jih seznanili z dodatnimi možnostmi. Tu mislimo predvsem na večji izkoristek ponujenih e-storitev (e-pošta, e-svetovanje, e-borza itd.).

Razlogi zakaj temu ni tako, so:

- svetovalci zaposlitve teh storitev sami ne poznajo dovolj dobro oziroma jih ne uporabljajo;
- svetovalci zaposlitve niso dovolj motivirani za delo (problemi se »nosijo v službo«, ...);
- na trgu še vedno ni ustrezne šole za usposabljanje dela svetovalca zaposlitve, interna izobraževanja pa zagotovo ne morejo zadovoljivo pokriti vsega znanja, ki je potrebno za kakovostno opravljanje tovrstnega poklica.

5 Zaključek

Živimo v času velikih sprememb. Mnogi ljudje so ostali brez zaposlitve. Čutijo, da niso kos težavam, s katerimi se srečujejo, zato se z upanjem na pomoč obračajo na ZRSZ. Prvi in nemalokrat edini strokovni delavci, s katerimi se takšni ljudje srečajo, so svetovalci zaposlitve.

Brezposelnim je potrebno dati občutek, da se jih sprejema takšne kot so, ker se le na ta način lahko ustvari razmere, v katerem se bodo brezposelni primerno preobrazili, postajali produktivnejši in ustvarjalnejši. V sproščenem odnosu pa bodo lahko govorili tudi o svojih občutkih in problemih. Zato je treba usposablјati svetovalca zaposlitve za ustvarjalno in kooperativno sodelovanje z brezposelnimi. Menimo, da ni pomembna le strokovnost, pač pa tudi ustrezna pripravljenost in dobra volja ter pozitivna življenjska naravnost svetovalcev zaposlitve.

Mnenja smo, da bi svetovalci zaposlitve na ZRSZ potrebovali predvsem veliko znanj s področja svetovalnega dela, komunikacije, sprostitev tehnik itd. Nahajamo se namreč v dobi hitrih, naglih in nepričakovanih sprememb, ki se odražajo tudi na področju svetovanja in zaposlovanja. Da jim lahko sledimo, moramo biti fleksibilni in biti sposobni neprestanega prilagajanja.

Predsodki v zvezi z e-izobraževanjem počasi izginjajo, saj ga v svetu večinoma ocenjujejo kot enakovredno ali celo kakovostnejšo obliko izobraževanja v primerjavi s tradicionalnim izobraževanjem. E-izobraževanje uporablja čedalje več organizacij, predvsem v zasebnem podjetniškem sektorju. Na tem področju lahko pričakujemo še veliko izboljšav. Predvsem je potrebno ustrezno izobraziti nosilce razvoja e-izobraževanja.

Izobraževanje mora doseči svoj namen ne le za svetovalca zaposlitve temveč, če gledamo širše, tudi za brezposelno osebo in posredno tudi v okviru trga dela kot takega, kjer se nahajamo mi vsi in iščemo svoje priložnosti. O uspešnem izobraževanju lahko govorimo tudi v primeru, ko nam prinaša osebno rast, ki gre z roko v roki s hitrim tempom življenja in spremembami, ki nam jih prinaša. Senge (1990) trdi, da je konkurenčna prednost organizacije njihova sposobnost za učenje in njihovo vztrajanje na poti učenja. Z njim se strinjata tudi Brown in Duguid (Micklethwait, Wooldridge, 2000).

6 Literatura

Armstrong, M. & Long, P. (1994). *The Reality of Strategic HRM*, IPD, London.

- Blanchard, O. (2006). European unemployment: the evolution of facts and ideas, *Economic Policy*, 21(45): 5-59. DOI: 10.1111/j.1468-0327.2006.00153.x
- Collins, L., Hannon, P.D. & Smith, A. (2004). Enacting entrepreneurial intent: the gaps between student needs and higher education capability, *Education+Training*, 46(8/9): 454-463. DOI: 10.1108/00400910410569579
- Garofalo, A., Rycx, F. & Vinci, C.P. (2008). Unemployment, innovation and R&D: introduction, *International Journal of Manpower*, 29(3): 192-197.
- Gibb, A.A. (2002). In pursuit of a new enterprise and entrepreneurship paradigm for learning: creative destruction, new values, new ways of doing things and new combinations of knowledge, *International Journal of Management Reviews*, 4(3): 213-231.
- Guest, D. (1987). Human Resource Management and Industrial Relations, *Journal of Management Studies*, 24(5): 503-521.
- Guest, D. (1989a). "Personnel and HRM: can you tell the difference?", *Personnel Management*, 21(1): 48-51.
- Guest, D. (1989b). "Human Resource Management: its implications for industrial relations and trade unions", *New Perspectives on Human Resource Management*. Uredil: Storey, J. London: Routledge.
- Jelenc, Krašovec, S. & Jelenc, Z. (2003). *Andragoško svetovalno delo*, Filozofska fakulteta Univerze v Ljubljani.
- Kristančič, A. (1995). *Svetovanje in komunikacija*, Združenje svetovalnih delavcev Slovenije, Ljubljana.
- Leskovar-Špacapan, G. (2003). *Naše gospodarstvo, Vodenje ljudi in ravnanje z njimi za spodbujanje njihove kreativnosti in inovativnosti – primer slovenskih organizacij*: 53-54.
- Micklethwait, J. & Wooldridge, A. (2000). *Gurugi management: modreci ali šarlatani?*, Didakta, Radovljica.
- Porter, M.E. (1985). *Competitive Advantage*, Free Press, New York.
- Peters, T. & Waterman, R. (1982). *In Search of Excellence*, Harper&Row, New York.
- Senge, P.M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organisation*, Random House, London.
- Thornhill A., Lewis, P., Saunders & Mark N.K. (1996). The role of employee communication in achieving commitment and quality in higher education, *Quality Assurance in Education*, 4(1): 12-20. DOI 10.1108/09684889710156558
- Tsinidou, M., Gerogiannis, V., Fitsilis, P. (2010). Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study, *Quality Assurance in Education*, 18(3): 227-244. DOI 10.1108/09684889710156558
-
- Neva Kozamernik** je zaključila dodiplomski študij 1. stopnje na Univerzi v Mariboru, Fakulteti za organizacijske vede, po programu kadrovskih in izobraževalnih sistemov. Študij nadaljuje na 2. stopnji magistrskega programa na Univerzi na Primorskem, Fakulteti za management v Kopru. Zaposlena je kot Strokovni svetovalec na Zavodu RS za zaposlovanje, Območna enota Ljubljana, oddelek za zaposlovanje.
-
- Polona Šprajc** je docentka na Fakulteti za organizacijske vede, Univerza v Mariboru, za predmetno področje Marketing v izobraževanju. Na 1. stopnji visokošolskega strokovnega oziroma univerzitetnega študija predava Marketing v izobraževanju in Ekonomiko izobraževanja, na 2. Stopnji magistrskega študija pa Plačne sisteme. Je avtorica številnih recenziranih znanstvenih in strokovnih člankov ter referatov, ki so bili objavljeni v tujih in domačih revijah ter v zbornikih mednarodnih konferenc.